



Informe de Investigación y Entrevistas sobre resultados de actividades del Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA en asistencia a la Dirección General de Drogas y Farmacias (DGDF) del Ministerio de Salud Pública

Junio 2012

Este informe fue escrito por Wendy Soto para Despradel & Asociados, S. A. bajo el Proyecto de Implementación del DR-CAFTA en la República Dominicana- Contrato No. EEM-I-00-07-00008-00.

Informe de Investigación y Entrevistas sobre resultados de actividades del Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA en asistencia a la Dirección General de Drogas y Farmacias (DGDF) del Ministerio de Salud Pública

RENUNCIA

Las perspectivas del autor expresadas en esta publicación no se ven obligadas reflejar las opiniones ni de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ni del Gobierno de los Estados Unidos.

TABLA DE CONTENIDOS

SECCIÓN I	Objetivo de la investigación
SECCIÓN II	Resultados
ANEXO A	Preguntas Sobre el Plan de Comunicación Externa elaborado para la DGDF por el Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA
ANEXO B	Personas Entrevistadas
ANEXO C	Términos de Referencia

SECCIÓN I

OBJETIVO

OBJETIVO

El Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA ha llevado a cabo una serie de iniciativas para el fortalecimiento institucional de la Dirección General de Drogas y Farmacias (DGDF) del Ministerio de Salud Pública. Desde el 2008, el Proyecto ha trabajado de la mano a la Lic. María Villa de Pina, Vice Ministra de la Subsecretaría de Control de Calidad, y todo su personal, para la entrega de asistencia técnica en diversas áreas que facilitan la implementación del tratado de libre comercio DR-CAFTA en la República Dominicana. Específicamente, los aportes del Proyecto han sido muy valiosos en los temas de registro sanitario de medicamentos, mejoras en los procesos técnicos y de comunicación de la DGDF y manejo de datos de pruebas.

El propósito de esta investigación fue obtener la mayor cantidad de insumos posibles sobre los resultados, indicadores, estadísticas, testimonios u otras informaciones que demuestren logros alcanzados por la DGDF/Vice-ministerio de Garantía de la Calidad a través, o como resultado de, las acciones y actividades del Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA a fin cumplir las estipulaciones y compromisos adquiridos por la República Dominicana.

SECCIÓN II

RESULTADOS

RESULTADOS

Durante las sesiones de trabajo realizadas, el equipo técnico de la DGDF/MSP se identificó con los propósitos del encuentro y manifestó su disposición de colaborar con el desarrollo de las informaciones que demuestren los logros alcanzados por la institución.

Al conversar sobre los aportes del Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA, se identificaron los siguientes puntos fuertes a resaltar:

A. Mejoras al Sistema Automatizado de Medicamentos (SIAMED)

SIAMED, sistema de la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha sido clave para la transformación y agilidad en el registro de medicamentos. El Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA brindó apoyo a la DGDF en mejoras significativas a este sistema automático a través de varias consultorías realizadas por el consultor internacional Williams Monterrosso. Las actualizaciones del SIAMED realizadas por el Sr. Monterrosso han facilitado en gran medida los procesos de registro de medicamentos, entre otros.

1. Actualmente, el 100 % de los empleados de DGDF interactúan a través del SIAMED en el desarrollo de sus labores diarias. Al principio de las operaciones, solo 5 empleados utilizaban el sistema de registros de medicamentos, actualmente son 128 personas lo hacen.
2. El SIAMED está enlazado al MS Outlook por lo que genera de manera automática un correo electrónico informando al usuario sobre el depósito de su trámite.
3. Este sistema arroja indicadores de desempeño de manera automática, demostrando así los niveles de procesamiento, eficiencia y respuesta de la DGDF al registro de los medicamentos
4. A través del SIAMED se generan informes mensuales que permiten a la dirección monitorear y supervisar el trabajo de sus unidades y departamentos.
5. Entre el 2008 y principios del 2008, **se han efectuado un total de 8,244 registros sanitarios a nuevos productos** a través de la DGDF:

Registros sanitarios a nuevos productos



6. El personal de DGDF está elaborando un resumen de los indicadores del SIAMED. María Isabel Victoria preparará un desglose de los indicadores de SIAMED, de la siguiente manera:
- Informaciones generales de su instalación en el año 1996
 - Datos a partir de los inicios de la gestión de la Lic. Villa, Septiembre 2007
 - Datos que demuestren las mejoras e inclusión de módulos y plataformas a través del Proyecto de USAID para la Implementación del DR-CAFTA (2009)
 - Informaciones que permitan demostrar el impacto de las mejoras al SIAMED (número de trámites, nuevas alertas (por ejemplo cuando se hace un re ingreso)
 - Si consideran apropiado, enviar un ejemplo del informe mensual para la dirección. En caso de no poder enviar el informe, un breve resumen de las informaciones que este contiene sería muy útil.

B. Mejoras en los Procesos Internos y de Comunicaciones

1. Plan de Comunicación Externo elaborado por el Proyecto

En las conversaciones iniciales con el equipo de la DGDF se identificó que la Lic. Soto se comunicaría con Lic. Elvira Lora, Encargada de Comunicaciones, para una entrevista y recolección de datos sobre la implementación de la estrategia de comunicaciones elaborada por el Sr. Augusto Ramírez. En una reunión posterior, la Sra. Vianka Pol me informó

que la Lic. Lora ya no estaba manejando los aspectos de comunicaciones de la institución. La Lic. Pol me pidió le dirigiera mis preguntas a ella y posteriormente a la Lic. Maydolin Reynoso (ver Anexo A).

2. Cambios de percepción de la DGDF en sus públicos claves

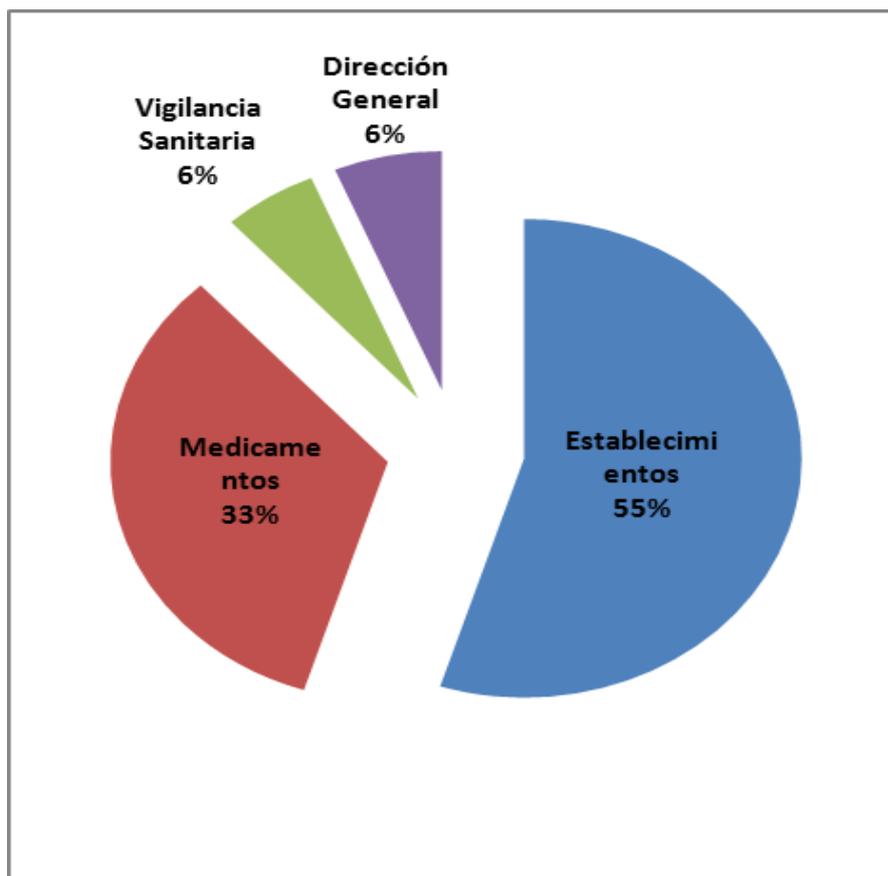
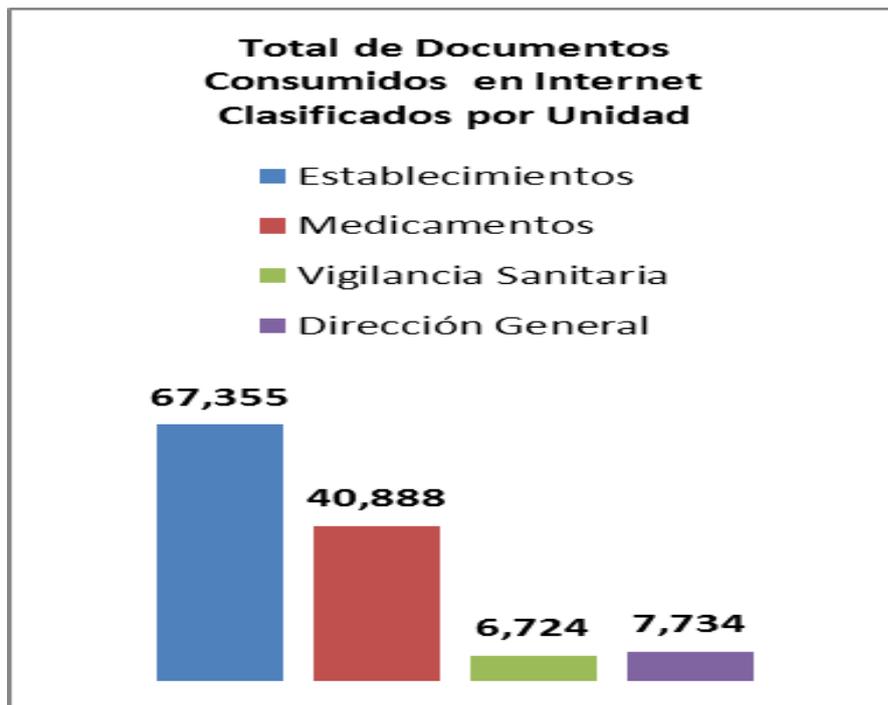
La DGDF ha mejorado significativamente su interacción con otras instituciones del Gobierno, obteniendo así una coordinación inter institucional para el desarrollo de sus labores (DICOEX, DGA, Pro consumidor, ONAPI, entre otros. Las iniciativas de la DGDF van orientadas al empoderamiento de los usuarios y la capacitación de su personal para dar continuidad y sostenibilidad a los procedimientos y mejoras realizadas.

La DGDF cuenta con diferentes testimonios y comunicaciones que ha recibido la DGDF y/o el Vice Ministerio con testimonios y felicitaciones que muestran la apreciación de usuarios sobre los cambios y mejoras de procedimientos y sistemas. Además, enviará informaciones o estadísticas que tengan disponibles a partir de la certificación ISO 9001:2008 (listado de procedimientos, etc.). Estas informaciones están siendo evaluadas por el personal de DGDF para ser remitidas al personal del Proyecto.

3. Página Web de DGDF (www.drogasyfarmacias.gov.do)

Las diferentes asistencias técnicas que ha brindado el Proyecto a la DGDG, ha permitido que esta institución lleve a cabo diferentes iniciativas en aspectos de comunicaciones. Por ejemplo, las mejoras realizadas al SIAMED, han permitido que muchos procesos internos y externos de la DGDF estén disponibles de manera electrónica, tanto para el personal de la DGDF como para sus usuarios. Es importante destacar, que hoy en día, la DGDF cuenta con una dinámica página Web la cual facilita procesos importantes en la solicitud y concesión de certificación sanitaria para la comercialización de medicamentos y productos cosméticos.

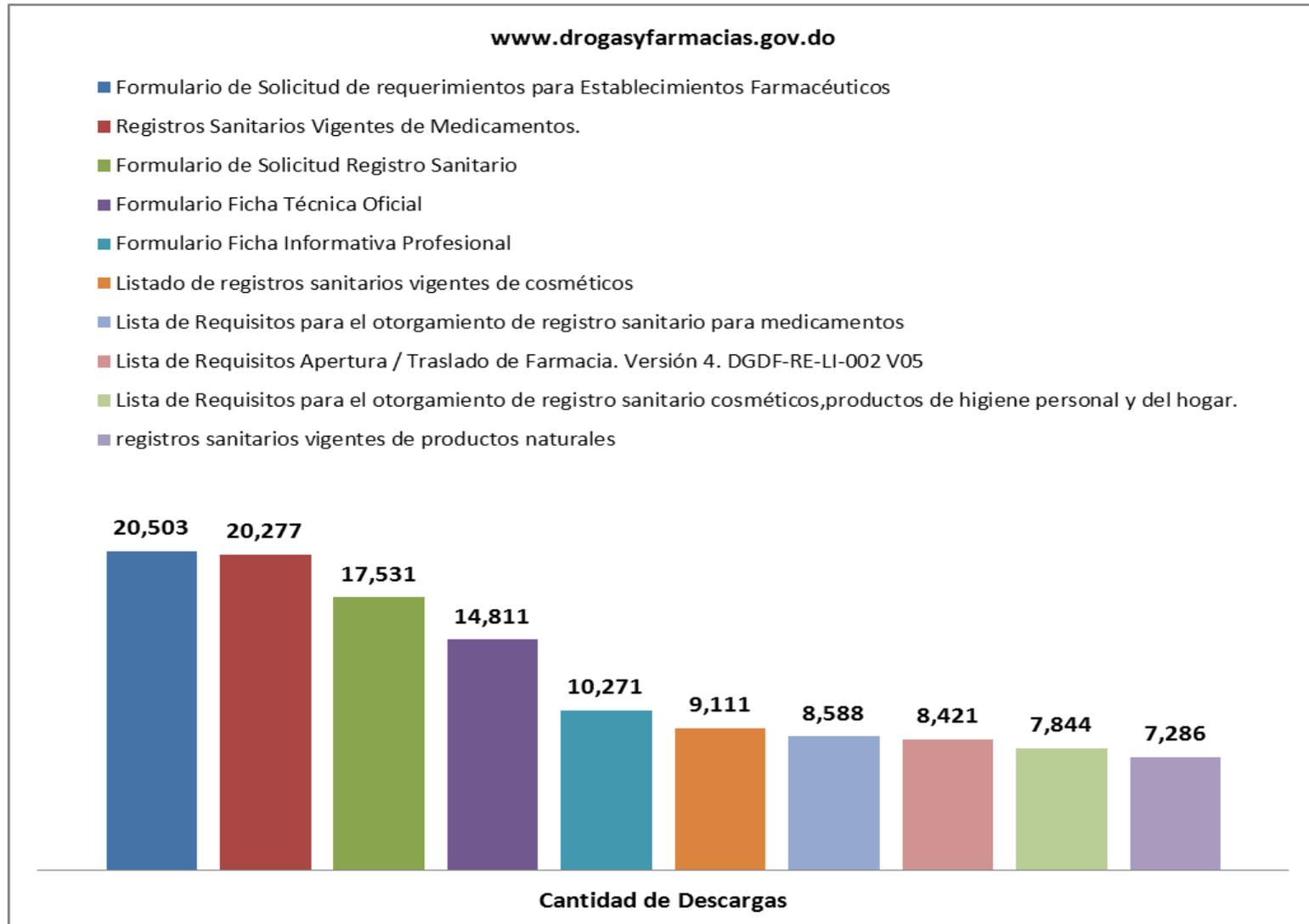
- La DGDF tiene disponibles en su página Web, todos los formularios y listados de requisitos necesarios para sus diferentes procesos. Entre el 2008 y el 2012, **122,701 documentos** han sido descargados de página Web de la DGDF (www.drogasyfarmacias.gov.do)



- Entre los documentos disponibles, se encuentran los siguientes:
 - Documentos de su marco legal (decretos, leyes, resoluciones, etc.)

- Formularios de solicitud de reunión con la Dirección de DGDF
- Requisitos de establecimientos (apertura, renovación, etc.)
- Formularios de establecimientos (notificación de renuncia de establecimiento, formulario de solicitud de requerimientos para establecimientos farmacéuticos, formulario de ingreso de director técnico de establecimiento farmacéutico.
- Programaciones de Inspección de Establecimiento Farmacéutico
- Listados de Establecimientos (certificados y certificaciones para la entrega, listado de distribuidoras, establecimientos inspeccionados, listados de farmacias, distribuidoras, laboratorios, etc.)
- Listas de requisitos y formularios de solicitudes relacionadas a medicamentos (certificados de registro sanitario, libre venta, desaduanización, modificaciones, etc.)
- Listas de requisitos y formularios de solicitudes relacionadas cosméticos.
- Listas de requisitos y formularios de solicitudes relacionadas a Vigilancia Sanitaria.

- Los 10 documentos más consumidos de la Pagina web de DGDF son:



4. Aumento en las visitas a la página de la DGDF según el ranking de Alexa Ranking (The Web Information Company)

El incremento en la visibilidad y presencia de la DGDF se demuestra mediante las estadísticas de la página Web de DGDF; demostrando su posicionamiento. Entre los datos suministrados, observamos que en el año 2008, la DGDF estaba en etapa de desarrollo de la página Web con solo 6 visitantes al website. Sin embargo, durante el 2011 la página recibió 105,874 visitas de 78,059 visitantes diferentes.



Estadísticas de Visitas a www.drogasyfarmacias.gov.do

Año 2008: Inicios

Total Visitantes Distintos: 6

El sitio se encontraba en etapa de desarrollo, en el momento se estaba definiendo la estructura, los objetivos, el alcance y el diseño del website.

Se definió la utilización de la plataforma abierta Joomla, bajo el lenguaje de programación PHP y Base de Datos MySql



Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas	Solicitudes	Tráfico
Ene 2008	0	0	0	0	0
Feb 2008	0	0	0	0	0
Mar 2008	0	0	0	0	0
Abr 2008	0	0	0	0	0
May 2008	0	0	0	0	0
Jun 2008	0	0	0	0	0
Jul 2008	0	0	0	0	0
Ago 2008	0	0	0	0	0
Sep 2008	0	0	0	0	0
Oct 2008	0	0	0	0	0
Nov 2008	0	0	0	0	0
Dic 2008	6	6	10	10	1.34 KB
Total	6	6	10	10	1.34 KB

Fuente: Bitácoras de Acceso al Servidor Web. Unidad de Datos y Tecnología.

Estadísticas de Visitas a www.drogasyfarmacias.gov.do

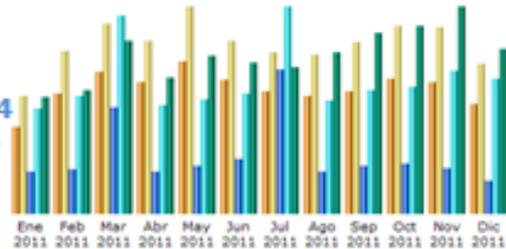
Año 2011:

Total Visitas:105,874

Total Visitantes Distintos:..78,059

Hasta la fecha todo indica que hemos superado el año anterior, faltan por transcurrir los meses de mayor actividad, Agosto – Noviembre.

Siendo el mes con mayor cantidad de visitas el mes de Mayo con **10,726** visitas de las cuales **7,905** son visitantes distintos, los cuales se sirvieron en ese mes el equivalente **8.40** CDs de los **101.42** CDs de información descargados durante el 2011.



Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas	Solicitudes	Trafico
Ene 2011	4,484	6,092	45,178	114,539	4.26 GB
Feb 2011	6,230	8,443	47,951	128,721	4.50 GB
Mar 2011	7,386	9,853	116,203	215,711	6.30 GB
Abr 2011	6,844	8,985	46,232	117,964	4.96 GB
May 2011	7,905	10,726	51,926	125,079	5.74 GB
Jun 2011	6,930	8,992	59,426	130,622	5.48 GB
Jul 2011	6,341	8,381	157,734	225,686	5.31 GB
Ago 2011	6,111	8,278	46,063	123,811	5.88 GB
Sep 2011	6,340	8,929	51,470	134,482	6.58 GB
Oct 2011	7,006	9,735	54,260	138,253	6.81 GB
Nov 2011	6,820	9,677	48,962	155,909	7.52 GB
Dic 2011	5,662	7,783	36,129	147,719	6.00 GB
Total	78,059	105,874	761,534	1,758,496	69.33 GB

Fuente: Bitácoras de Acceso al Servidor Web. Unidad de Datos y Tecnología

C. Procedimientos para el Registro de Medicamentos

La DGDF ha logrado establecer los procedimientos internos para el registro de medicamentos y protección de datos y patentes (trabajo el cual está en su última fase ahora con la intervención del Sr. Marco Palacios) a partir del análisis realizado por la consultora Liliana Otero (DR-CAFTA y Medicamentos). El personal de la DGDF esta evaluando las posibilidades enviarles los procedimientos que fueron elaborados a fines de identificar los aportes del Proyecto. Todos los procesos y sus procedimientos están identificados e implementados mediante un sistema de gestión de la calidad que ha llevado a la DGDF a ser la primera instancia del MSP en obtener la certificación ISO 9001:2008.

ANEXO A

PREGUNTAS DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO VICEMINISTERIO DE GARANTÍA DE LACALIDAD DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Percepción de la DGDF

1. ¿Ha cambiado la percepción de DGDF en sus públicos claves?
2. ¿Qué iniciativas han implementado para establecer la percepción deseada por la DGDF?

Misión, Visión y Valores

3. ¿Cómo ha beneficiado a la DGDF haber definido y establecido su misión, visión y valores?
4. ¿Han incorporado de manera más protagónica, del consumidor final de productos farmacéuticos a la Visión y Misión de la empresa?
5. ¿Fue incluido, según las sugerencias del Plan de Comunicaciones, la credibilidad como un nuevo valor a la institución?
6. ¿De qué manera han podido beneficiarse al tener definidos los valores de la DGDF?

Posicionamiento

Implicaciones de Comunicación

7. ¿Han creado canales de comunicación más efectivos para llegar directamente al consumidor final?
8. ¿Se ha institucionalizado el uso de un plan de comunicación masivo para informar sobre temas de interés?
9. ¿Se realiza una presentación formal de resultados anualmente?
10. ¿Se realizan ruedas de Prensa para multiplicar los mensajes estratégicos?
11. ¿Han desarrollado un video institucional que muestre los avances experimentados por la DGDF a públicos claves, especialmente el consumidor final y los líderes de opinión?
12. ¿Han desarrollado campañas de concientización general para incentivar el cumplimiento de la ley por parte de los públicos claves?
13. ¿Han desarrollado campañas educativas relacionadas con temporadas específicas?
14. ¿Se han capitalizar los canales de comunicación a los que la DGDF y MSP tienen acceso, en función de la importancia de los mensajes?
15. ¿Han podido hacer un plan de comunicación a importadores informales educando sobre los requisitos establecidos en el reglamento para importar y distribuir productos farmacéuticos?
16. ¿Cómo han fortaleciendo las comunicaciones con instituciones relacionadas como DICOEX y ONAPI?
17. ¿Se ha realizado un diagnóstico de las competencias de comunicación del equipo de la DGDF que tienen contacto con los diferentes públicos y desarrollar un plan de capacitación en comunicación estratégica?

Implicaciones Operacionales

18. ¿Se ha podido aumentar la vigilancia de laboratorios, distribuidoras y farmacias, realizando operativos periódicos para detectar irregularidades: productos falsificados, contrabando, laboratorios y farmacias no autorizadas, según las recomendaciones del Plan?
19. ¿Han podido definir, en conjunto con la DGA y actores claves de la industria, los puertos y aeropuertos que estarán autorizados para importar productos farmacéuticos?
20. Favor indicar los en qué manera han mejorado los procesos internos y la capacitación del personal para, cumpliendo con el marco legal, satisfacer las expectativas de los usuarios.
21. ¿Cómo se han fortalecido las reuniones periódicas que se llevan a cabo con las principales asociaciones que agrupan a Laboratorios y Farmacias?
22. ¿Han podido aumentar la efectividad de las alertas entre la población diseñando un formato visualmente simple y llamativo?

Wendy Soto

May 11

to Maydolin, Vianka

Buenas tardes Maydolin,

Según el correo anexo, Vianka me solicita les remita las preguntas correspondientes a la implementación del **plan de comunicaciones** elaborado por el Proyecto para DGDF.

Agradezco estas respuestas y las informaciones pendientes a la mayor brevedad posible.

Gracias,
Wendy

----- Forwarded message -----

From: **Vianka Pol Paulino** <viankapol@hotmail.com>

Date: 2012/5/11

Subject: RE: Preguntas **Plan de Comunicaciones DGDF**

To: Wendy Soto <wendysoto09@gmail.com>

Buenos días Wendy:

He visto el cuestionario y dado que yo no pertenezco a la **DGDF** sugiero que estas preguntas sean completadas por personal que sí esté en contacto con los clientes. Podrían ser Maydolin o Yelena. Debes hacer el hincapié en que sean lo más objetivas y sinceras posible a la hora **de** contestar para que podamos tener una información fiable.

Gracias,

Vianka Pol P.-

Date: Thu, 10 May 2012 16:27:54 -0400

Subject: Preguntas **Plan de Comunicaciones DGDF**

From: wendysoto09@gmail.com

To: viankapol@hotmail.com

Hola Vianka!

Gracias anticipadas por tu ayuda con estas informaciones. Para el informe sobre la gestión del Proyecto USAID DR-CAFTA, favor contestar las preguntas en el documento anexo sobre las recomendaciones en el **Plan de Comunicaciones** realizado por el Sr. Augusto Ramírez. El fin de estas preguntas es obtener la mayor información posible para demostrar los aportes en **comunicaciones** que este **plan** brindo a DGDF.

Feliz tarde!

Wendy

2 attachments — [Download all attachments](#)

 **Preguntas Comunicaciones DGDF.docx**
18K [View](#) [Download](#)

 **Plan Comunicación Externo DGDF SESPAS.pdf**
2878K [View](#) [Download](#)

ANEXO B

PERSONAS ENTREVISTADAS

1. Lic. María Villa de Pina, Vice Ministra de Garantía de Calidad
2. Lic. Yelena Estépan, Encargada de la Unidad de Gestión de Calidad
3. Lic. Maydolin Reynoso, Asistente Administrativa
4. Lic. Mercedes Soriano, Encargada de Registro de Productos
5. María Isabel Victoria, Encargada del SIAMED

ANEXO C

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DR-CAFTA

Chemonics International, Inc. Contrato Núm. EEM-I-00-07-00008-00

Servicios Profesionales - Comunicaciones

Objetivo General

Realizar la revisión de estilo, ilustración y diagramación de los materiales y actividades de comunicación requeridos por el Proyecto de Implementación de DR-CAFTA siguiendo los lineamientos de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID).

Objetivos Específicos

1. En el idioma inglés, la edición de estilo, ilustración y diagramación de los siguientes productos de comunicación relacionados a las actividades implementadas por el Proyecto para la Implementación del DR-CAFTA con insumos del equipo del proyecto:
 - a. Reporte semanal de actividades
 - b. Reporte de seguimiento mensual
 - c. Reporte de seguimiento trimestral

2. Realizar investigación sobre resultados, acciones y actividades específicas del Proyecto realizadas a la Dirección General de Drogas (DGDF) y Farmacias del Ministerio de Salud Pública. Para esto, se proveerá un servicio de investigación, recolección de indicadores y entrevistas en el Ministerio de Salud Pública y en la DGDF.

La redacción, edición y diagramación de estos productos deberá seguir los lineamientos y el manual de estilo y políticas de comunicación e imagen de la USAID en la República Dominicana.

Actividades

Participación en reuniones de coordinación, recepción de informes, resúmenes e imágenes para integrar, editar e ilustrar informes de progreso del proyecto, específicamente reportes mensuales y trimestrales.

Relaciones de Trabajo

El desarrollo de este servicio, estará bajo la supervisión del Director del Proyecto o la persona quien asigne, quien a su vez aprobará los productos establecidos como entregables en cada pago. Las relaciones de trabajo, se ampliarán con el equipo técnico del Proyecto, USAID y de DGDF/MSP.

Duración del Servicio

Este servicio tendrá una duración de 3 meses comprendidos entre el 1 de Febrero 2012 al 13 de Abril del 2012.

Productos y Calendario de Entrega

	Productos	Fecha de Entrega
Entregable No.1	<ul style="list-style-type: none"> a. Elaboración, revisión de estilo y diagramación del informe mensual de Enero 2012 en inglés b. Revisión y corrección de Estilo Boletín Especial en Solución Controversias en español 	2 de febrero del 2012
Entregable No.2 –	<p>Elaboración y revisión de cuatro informes semanales entregados cada jueves (COB Thursday) en inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaboración, revisión de estilo y diagramación del informe mensual de febrero en inglés 	<p>Jueves 2,9 y 23 de febrero del 2012</p> <p>2 de marzo</p>
Entregable No.3	<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboración, revisión de estilo y diagramación de cinco informes semanales en inglés entregados cada jueves (COB Thursday) b) Elaboración, revisión de estilo y diagramación del informe trimestral de marzo en inglés 	<p>1,8,15,22,29 de Marzo</p> <p>2 de abril</p>
Entregable No.4	<ul style="list-style-type: none"> a) Reporte sobre resultados obtenidos en Dirección General Drogas y Farmacias 	9 de abril 2012

Forma de Pago

Entregable No. 1	25% del valor del contrato en fecha 9 de Febrero 2012
Entregable No.2	25% del valor contrato en fecha 10 de Marzo 2012
Entregable No.3	30% del valor del contrato en fecha 07 de abril 2012
Entregable No.4	20% del valor del contrato en fecha el 13 de abril 2012

Condiciones Especiales

- Los costos directos de alimentación y movilización de participantes, así como de facilitación de sedes para los diferentes eventos que se desarrollaran en el marco del servicio serán facilitados por el Proyecto de Implementación de DR-CAFTA previamente aprobados por la Directora del Proyecto o su designado.
- El Proyecto facilitara la movilización de la persona que preste este servicio en la medida de las posibilidades y con previa aprobación de la Directora del Proyecto o su designado.
- El especialista de comunicaciones informara al Director del Proyecto cuando sea oportuno y beneficioso para los objetivos del Proyecto cuando pedir un "waiver" sobre el uso del logo y de la marca de la USAID en los documentos del Proyecto.